

お客様第一主義に基づき
サービス向上に積極的に取り組んだ京成グループ社員を表彰
「第15回 BMK優秀社員表彰式」を開催しました
5月12日(木) 午前9時30分から、京成ホテルミラマーレにて開催

京成電鉄（本社：千葉県市川市、社長：三枝紀生）をはじめとする京成グループでは、5月12日(木)、京成ホテルミラマーレ（千葉市中央区本千葉町15-1）において「第15回 BMK優秀社員表彰式」を開催しました。



「第15回 BMK優秀社員表彰式」の様子

京成グループでは、お客さまから信頼され、選ばれる企業グループとなることを目的に、従業員が一丸となってサービス向上を目指す「BMK(ベストマナー向上)推進運動」をグループ98社、約22,000人で一体的に展開しております。

このBMK推進運動の取り組みのひとつとして、『BMK優秀社員表彰式』を開催しており、今回が15回目となりました。本式典では、お客様からお褒めの言葉を頂戴するなど、職場の模範となる優れた接客サービスを実践したグループ従業員一人ひとりに対し、BMK推進運動委員会委員長である京成電鉄取締役社長の三枝紀生が表彰状を手渡し、日頃のサービス向上への努力を称え、63社159名の京成グループ社員を「BMK優秀社員」として表彰しました。

さらに、駅での接客態度が評価され、成田空港CS協議会が主催する「CS Award 2015 Spring」を受賞した京成電鉄の社員やお客様の振り込め詐欺被害を未然に防止した帝都自動車交通の社員、3名に対して「BMK優秀社員 特別賞」を授与しました。

『第15回 BMK優秀社員表彰式』の開催概要は次頁のとおりです。

「第15回 BMK優秀社員表彰式」について

1. 開催日時
2016年5月12日（木） 9：30～10：45
2. 会場
京成ホテルミラマーレ（千葉市中央区本千葉町15-1）6階「ローズルーム」
アクセス：京成千葉線 千葉中央駅直結 <http://www.miramare.co.jp/>
3. 式次第
 - (1) 開式の言葉
 - (2) 表彰状授与
 - ①BMK優秀社員 表彰
 - ②BMK優秀社員 特別賞 表彰
 - (3) 式辞
BMK推進運動委員会 委員長 三枝 紀生（京成電鉄株式会社 取締役社長）
 - (4) BMK優秀社員 特別賞 受賞者スピーチ
 - (5) 閉式の言葉
4. 受賞者および受賞後のコメントについて
 - (1) BMK優秀社員
 - ①受賞者数
63社159名
 - ②選考基準
 - ・BMK（ベストマナー向上）推進運動に率先して取組み、成果をあげた者
 - ・他の社員の模範となる積極的な接遇を実践している者
 - ・接遇サービスについてお客様から褒詞をいただいた者
 - (2) BMK優秀社員特別賞
 - ①受賞者
 - 京成電鉄株式会社 成田空港駅 駅務掛 堀越 守
 - <表彰理由>
成田空港駅にて空港職員と共に車いすでご来駅された年配のお客様に優しくご案内・お声掛けをすると共に、目的地である京成上野駅へ連絡をしてお見送りをした。後日、その対応に感動したお客様から成田国際空港株式会社へご褒詞が届けられ、CS Award 2015 Spring を受賞した。

【受賞者コメント】

成田空港駅は世界中からの様々なお客様をお迎えする玄関口です。これからも京成グループの一員として、また、日本の玄関口を担う一人の職員として、この賞に甘んじることなく、安全・安心を第一に、様々なお客様の立場に立ったサービスを提供できるよう邁進してまいります。

- 京成電鉄株式会社 京成上野駅 駅務掛 山本 祐太

<表彰理由>

成田空港駅より連絡を受け、車いすをご用意してお客様をお出迎えした。また、疲れた様子のお客様に代わってタクシーの手配を行い、タクシーへ乗車する際にも一言添えてお見送りした。後日、その対応に感動したお客様から成田国際空港株式会社へご褒詞が届けられ、CS Award 2015 Spring を受賞した。

【受賞者コメント】

今回の事案を通じ、改めてお客様へご案内する際の私たちからのお声掛けが、お客様からの笑顔と信頼に繋がると再認識いたしました。今後も「すべてのお客様に愛される駅」を目指し、お客様が駅を安心してご利用頂けるよう心掛けております。

●帝都自動車交通株式会社 板橋営業所 運転士 野村 浩一

＜表彰理由＞

乗車したお客様の目的地や話の内容、所持金などの状況から不審に感じ、お客様に詐欺の可能性がある事を説明し、その場でお客様と一緒に待機、振り込め詐欺を防止した。後日、警視庁犯罪抑止対策本部長から感謝状を授与された。

【受賞者コメント】

高齢者や障害者、お子様連れのお客様が増えている中で、それぞれのお客様に合った接客対応を心掛けていたことが、事件を未然に防ぐことにつながりました。今後もお客様の立場で物事を考え、全てのお客様に「安全・安心」の提供をして参ります。

②選考基準

- ・ 公的団体等から接客・接客サービス等についての表彰を受けている者
- ・ 優れたサービス向上の取り組みが、報道機関等で紹介された者

以 上